HP-jeva omejena garancija po svetu in tehnična podpora

HP-jeva omejena garancija za strojno opremo

Obdobje veljavnosti omejene garancije

Obdobje veljavnosti omejene garancije za izdelek HP je navedeno na nalepki s serijsko številko na izdelku. Prva številka prikazuje veljavnost garancije za dele v dnevih (d) ali letih (y), druga številka prikazuje veljavnost garancije za delo v dnevih (d) ali letih (y), tretja pa veljavnost garancije za storitve na kraju uporabe v dnevih (d) ali letih (y). Če je, na primer, na nalepki s serijsko številko napisano obdobje veljavnosti omejene garancije 1y/1y/1y, to pomeni eno leto za dele, eno leto za delo in eno leto za storitve na kraju uporabe. Obdobje veljavnosti omejene garancije začne veljati na dan nakupa ali zakupa izdelka pri HP-ju ali na dan, ko HP namesti izdelek. Dokaz o datumu nakupa ali zakupa je račun ali dobavnica, kjer je razviden datum nakupa ali prejema izdelka, razen če ste od HP-ja ali prodajalca prejeli drugačno pisno obvestilo. Pri uveljavljanju garancije za določeno storitev boste morda morali predložiti dokaz o nakupu ali zakupu.

Garancijske storitve, ki so navedene v tem dokumentu, veljajo za osnovno raven garancijske ponudbe. Strojnemu izdelku HP so lahko priložene nadgradnje te osnovne ravni; za več informacij o trenutni garanciji se obrnite na HP.

Splošni pogoji

S to izjavo o omejeni garanciji za strojno opremo HP vam – kupcu – daje proizvajalec – HP – izrecne pravice omejene garancije. Če želite podrobnejši opis omejenih garancijskih pravic, obiščite HP-jevo spletno mesto. Poleg tega ste v skladu z veljavnim zakonom ali posebno pisno pogodbo s HP-jem lahko upravičeni tudi do drugih zakonskih pravic.

HP NE DAJE NOBENIH DRUGIH IZRECNIH JAMSTEV ALI POGOJEV V PISNI ALI USTNI OBLIKI IN SE IZRECNO ODPOVEDUJE VSEM JAMSTVOM IN POGOJEM, KI NISO NAVEDENI V TEJ IZJAVI O OMEJENI GARANCIJI. HP SE ODPOVEDUJE VSEM NAZNAČENIM JAMSTVOM ALI POGOJEM, VKLJUČNO Z VSEMI NAZNAČENIMI JAMSTVI USTREZNOSTI ZA PRODAJO ALI ZA DOLOČEN NAMEN, IN SICER DO MEJE, KI JO DOVOLJUJE PRISTOJNI KRAJEVNI ZAKON ZUNAJ ZDRUŽENIH DRŽAV. ZA VSE TRANSAKCIJE V ZDA JE MOREBITNO JAMSTVO ALI POGOJ PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, ZADOVOLJIVE KAKOVOSTI ALI PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN OMEJENO OBDOBJE VELJAVNOSTI IZRECNEGA JAMSTVA, KI JE NAVEDENO ZGORAJ. NEKATERE ZVEZNE DRŽAVE ALI DRUGE DRŽAVE NE DOVOLJUJEJO OMEJITVE VELJAVNOSTI NAZNAČENEGA JAMSTVA OZIROMA IZKLJUČITVE ALI OMEJITVE NAKLJUČNE ALI POSLEDIČNE ŠKODE ZA POTROŠNIŠKE IZDELKE. V TAKIH ZVEZNIH DRŽAVAH ALI DRUGIH DRŽAVAH NEKATERE IZKLJUČITVE ALI OMEJITVE TE OMEJENE GARANCIJE MORDA NE VELJAJO ZA VAS.

RAZEN DO ZAKONSKO DOVOLJENE MEJE ZA POTROŠNIŠKE TRANSAKCIJE DOLOČBE TE IZJAVE O OMEJENI GARANCIJI NE IZKLJUČUJEJO, OMEJUJEJO ALI SPREMINJAJO OBVEZNIH ZAKONSKIH PRAVIC, KI VELJAJO ZA PRODAJO TEGA IZDELKA, TEMVEČ JIH DOPOLNJUJEJO.

Omejena garancija velja v vseh državah in se lahko uveljavlja v vsaki državi ali regiji, kjer HP ali njegovi pooblaščeni servisni centri zagotavljajo garancijske storitve za številko modela izdelka, ki je v skladu s pogoji in določili v tej omejeni garanciji. Ta omejena garancija HP je v skladu z vsemi veljavnimi zakoni in uredbami, vključno z zakoni in uredbami o izvozu in uvozu, ki veljajo v ZDA in drugih državah.

Pod pogoji te HP-jeve omejene garancije lahko izdelke kupite v eni državi ali regiji in jih prenesete v drugo državo ali regijo, kjer HP ali njegovi pooblaščeni servisni centri zagotavljajo garancijske storitve za enako številko modela izdelka. Garancijski pogoji, dostopnost servisnih storitev in odzivni čas servisiranja se lahko razlikujejo med državami ali regijami. Odzivni čas servisiranja po pogojih standardne garancije se lahko spremeni glede na razpoložljivost nadomestnih delov. V tem primeru boste več podrobnosti izvedeli od HP-jevega pooblaščenega serviserja. HP ne bo spreminjal oblike, stanja ali funkcije tega izdelka, da bi ta lahko deloval v državi, za katero ni bil ustvarjen, iz pravnih ali upravnih razlogov.

HP ni odgovoren za morebitne carine ali dajatve, ki se plačajo pri prenosu izdelkov. Prenos izdelkov lahko urejajo tudi uredbe o omejevanju izvoza vlade ZDA ali drugih držav.

Ta omejena garancija velja le za izdelke strojne opreme znamk HP in Compaq (v tej omejeni garanciji pod skupnim imenom »strojni izdelki HP«), ki jih s to omejeno garancijo prodaja ali oddaja podjetje Hewlett-Packard, njegove podružnice po svetu, pooblaščeni prodajalci ali distributerji (v tej omejeni garanciji pod skupnim imenom »HP«). Izraz »strojni izdelek HP« je omejen na sestavne dele strojne opreme in zahtevano vdelano programsko opremo. Izraz »izdelek strojne opreme HP« NE vključuje programskih aplikacij ali programov; izdelkov, ki niso HP-jevi ali dodatne opreme, ki ni blagovne znamke HP. V obsegu, ki ga dovoljuje lokalna zakonodaja, se izdelki, ki niso HP-jevi, ali dodatna oprema, ki ni znamke HP, kot so zunanji podsistemi za shranjevanje podatkov, zasloni, tiskalniki in druga dodatna oprema, dobavljajo »taki, kot so«, in sicer brez HP-jeve garancije. Proizvajalci, dobavitelji in izdajatelji teh izdelkov taki opremi lahko priložijo lastne garancije.

HP jamči, da so strojni izdelki HP, ki ste jih kupili ali najeli pri HP-ju, v obdobju veljavnosti omejene garancije in pri običajni uporabi brez napak v materialu ali izdelavi. Obdobje veljavnosti omejene garancije začne veljati na dan nakupa ali zakupa izdelka pri HP-ju ali na dan, ko HP namesti izdelek. Dokaz o datumu nakupa ali zakupa je račun ali dobavnica, na kateri je razviden datum nakupa ali zakupa izdelka. Pri uveljavljanju garancije za določeno storitev boste morda morali predložiti dokaz o nakupu ali zakupu. Če je v obdobju veljavnosti omejene garancije potrebno popravilo strojnih izdelkov HP, ste do garancijskih popravil upravičeni v skladu s pogoji in določili tega dokumenta.

V obsegu, ki ga dovoljuje lokalna zakonodaja, lahko strojni izdelki HP vsebujejo nove in rabljene materiale, ki so v smislu delovanja in zanesljivosti enakovredni novim, razen če je navedeno drugače. Izraz »enakovredni novim« v zvezi z omejeno garancijo se nanaša na rabljene ali obnovljene dele ali izdelke, ki niso novi. Čeprav takšni deli ali izdelki niso novi, so obnovljeni do take mere, da so po delovanju in zanesljivosti enakovredni novim. HP lahko strojne izdelke popravi ali zamenja (a) z novimi ali rabljenimi izdelki ali deli, katerih delovanje in zanesljivost sta enakovredna novim, ali (b) z izdelki, enakovrednimi izvirnemu izdelku, ki ni več v proizvodnji. Nadomestni deli bodo brez napak v materialu ali izdelavi 90 dni ali preostanek garancijskega obdobja, če je to obdobje daljše od 90 dni, za izdelek HP, ki ga zamenjujejo ali v katerem so nameščeni.

V obdobju veljavnosti omejene garancije bo HP v razumnem času in po lastni presoji popravil izdelek ali zamenjal morebitne okvarjene dele. Vsi deli in izdelki strojne opreme, odstranjeni v okviru te omejene garancije, postanejo HP-jeva last. V zelo redkih primerih, ko se napaka na strojnem izdelku HP morda ponavlja, se lahko HP po lastni presoji odloči, da vam (a) ponudi nadomestni izdelek, ki ga izbere HP in katerega zmogljivost je enaka ali enakovredna vašemu strojnemu izdelku HP, ali (b) namesto zamenjave izdelka z drugim povrne nakupno ceno ali protivrednost vplačanih obrokov zakupa (brez obresti). V obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, je to vaše izključno pravno varstvo za okvarjene izdelke.

Izjeme

HP NE JAMČI, DA BO TA IZDELEK DELOVAL BREZ PREKINITEV IN NAPAK. HP NI ODGOVOREN ZA ŠKODO, KI JE POSLEDICA VAŠEGA NEUPOŠTEVANJA NAVODIL ZA STROJNI IZDELEK HP.

Ta omejena garancija ne velja za potrošne dele ali izdelke z odstranjeno serijsko številko ter izdelke, ki so poškodovani ali pokvarjeni zaradi (a) naključja, nepravilne uporabe, zlorabe, kontaminacije, okužbe z virusom, nepravilnega ali neustreznega vzdrževanja ali kalibriranja, ali drugih zunanjih dejavnikov; (b) uporabe zunaj obsega parametrov, določenih v dokumentaciji, priloženi izdelku; (c) programske opreme, povezave, delov ali potrebščin, ki jih ne dobavlja HP; (d) nepravilne priprave ali vzdrževanja mesta uporabe; (e) okužbe z virusom; (f) izgube ali poškodb med prevozom; (g) sprememb ali popravil, ki jih je izvedel nekdo, ki ni (i) HP, (ii) HP-jev pooblaščeni serviser ali (iii) vi sami, ko ste nameščali HP-jeve dele, ki jih lahko zamenja končni uporabnik, ali dele, ki jih je odobril HP, če so ti na voljo za vaš izdelek v državi ali regiji servisiranja.

DA BI SE ZAŠČITILI PRED MOREBITNIMI OKVARAMI, SPREMEMBAMI ALI IZGUBAMI PODATKOV, PRIPOROČAMO, DA REDNO VARNOSTNO KOPIRATE PODATKE, SHRANJENE NA TRDEM DISKU ALI V DRUGIH NAPRAVAH ZA SHRANJEVANJE. PREDEN IZDELEK ODDATE V POPRAVILO, NAREDITE VARNOSTNO KOPIJO PODATKOV IN ODSTRANITE VSE ZAUPNE, LASTNINSKE ALI ZASEBNE INFORMACIJE. V OBSEGU, KI GA DOVOLJUJE LOKALNA ZAKONODAJA, HP NI ODGOVOREN ZA POŠKODBE ALI IZGUBO PROGRAMOV, PODATKOV ALI IZMENLJIVIH NOSILCEV PODATKOV IN TUDI NE ZA OBNOVO ALI PONOVNO NAMESTITEV PROGRAMOV ALI PODATKOV, RAZEN PROGRAMSKE OPREME, KI JO NAMESTI HP PRI PROIZVODNJI IZDELKA.

HP ni odgovoren za težave v skupnem delovanju ali skladnosti, do katerih pride, ko (1) uporabljate izdelke, programsko opremo ali možnosti, ki jih HP ne podpira; (2) uporabljate nastavitve, ki jih HP ne podpira; ali v (3) sistem namestite dele, ki so namenjeni za drugo znamko ali model.

Izključno pravno sredstvo

V OBSEGU, KI GA DOVOLJUJE VELJAVNA LOKALNA ZAKONODAJA, SO TI POGOJI IN DOLOČILA CELOTNA IN IZKLJUČNA GARANCIJSKA POGODBA MED VAMI IN HP-JEM GLEDE STROJNEGA IZDELKA HP, KI STE GA KUPILI ALI ZAKUPILI IN NADOMEŠČAJO VSE PREDHODNE POGODBE ALI ZAGOTOVILA, VKLJUČNO Z ZAGOTOVILI V HP-JEVI PRODAJNI LITERATURI IN NASVETIH HP-JA, NJEGOVIH POSREDNIKOV ALI ZAPOSLENIH, KI STE JIH MORDA DOBILI V ZVEZI Z NAKUPOM ALI ZAKUPOM STROJNEGA IZDELKA HP. Sprememba pogojev te omejene garancije je veljavna le, če je narejena v pisni obliki in jo podpiše HP-jev pooblaščeni zastopnik.

Omejitev odgovornosti

VELJA V OBSEGU, KI GA DOVOLJUJE LOKALNA ZAKONODAJA: ČE STROJNI IZDELEK HP NE DELUJE, KOT JE ZAJAMČENO V TEM BESEDILU, JE HP-JEVA NAJVEČJA ODGOVORNOST NA PODLAGI TE OMEJENE GARANCIJE IZRECNO OMEJENA NA MANJŠI ZNESEK OD CENE, KI STE JO PLAČALI ZA IZDELEK, ALI STROŠKOV POPRAVILA ALI ZAMENJAVE DELOV STROJNE OPREME, KI SE OKVARIJO PRI OBIČAJNI UPORABI.

RAZEN KOT JE DOLOČENO ZGORAJ, NI HP V NOBENEM PRIMERU ODGOVOREN ZA KAKRŠNO KOLI ŠKODO, KI JO POVZROČI IZDELEK ALI NJEGOVO NEDELOVANJE, VKLJUČNO Z MOREBITNO IZGUBO DOBIČKA OZ. PRIHRANKOV ALI POSEBNO, NAKLJUČNO ALI POSLEDIČNO ŠKODO, NITI ZA KAKRŠNE KOLI ZAHTEVKE TRETJE OSEBE ALI ZAHTEVKE, KI JIH V IMENU TRETJE OSEBE NAREDITE VI.

VELJA V OBSEGU, KI GA DOVOLJUJE LOKALNA ZAKONODAJA: TA OMEJITEV VELJA NE GLEDE NA TO, ALI SE VLOŽI ZAHTEVEK OZ. ZAHTEVA ODŠKODNINA V SKLADU S TO OMEJENO GARANCIJO KOT ODŠKODNINSKI (VKLJUČNO Z MALOMARNOSTJO IN ODGOVORNOSTJO ZA IZDELEK), POGODBENI ALI KAKRŠEN KOLI DRUG ZAHTEVEK. TE OMEJITVE ODGOVORNOSTI NE MORE NIHČE UMAKNITI ALI DOPOLNITI IN VELJA, ČEPRAV STE PODJETJE HP ALI NJEGOVEGA POOBLAŠČENEGA ZASTOPNIKA OBVESTILI O MOŽNOSTI TAKEGA ODŠKODNINSKEGA ZAHTEVKA. TA OMEJITEV ODGOVORNOSTI NE VELJA ZA ODŠKODNINSKE ZAHTEVKE ZA TELESNE POŠKODBE.

TA OMEJENA GARANCIJA VAM DAJE DOLOČENE ZAKONSKE PRAVICE. IMATE LAHKO TUDI DRUGE PRAVICE, KI SE LAHKO RAZLIKUJEJO MED ZVEZNIMI ALI DRUGIMI DRŽAVAMI. ČE ŽELITE NATANČNO IZVEDETI, KAKŠNE SO VAŠE PRAVICE, SI OGLEJTE VELJAVNO ZAKONODAJO ZVEZNE DRŽAVE ALI DOTIČNE DRŽAVE.

Omejena garancija za dodatno opremo

Pogoji in določila omejene garancije za večino dodatne opreme HP (HP Options) so navedeni v omejeni garanciji za ustrezno dodatno opremo HP in so priloženi v embalaži te dodatne opreme. Če je dodatna oprema HP nameščena v strojnem izdelku HP, lahko HP ponuja garancijske storitve za obdobje, navedeno v garancijski dokumentaciji (obdobje veljavnosti garancije za dodatno opremo HP), ki je priložena dodatni opremi HP, ali pa za preostalo garancijsko obdobje strojnega izdelka HP, v katerega se namešča dodatna oprema HP – odvisno od tega, katero obdobje je daljše, vendar ne za več kot tri (3) leta po nakupu dodatne opreme HP. Obdobje veljavnosti garancije za dodatno opremo HP se začne na dan nakupa izdelka pri HP-ju ali njegovem pooblaščenem prodajalcu. Dokaz o dnevu začetka garancijskega obdobja je račun ali dobavnica, na kateri je jasno razviden datum nakupa dodatne opreme HP.

Podrobnejše informacije najdete v omejeni garanciji za dodatno opremo HP. V obsegu, ki ga dovoljuje lokalna zakonodaja, se izdelki, ki niso HP-jevi, dobavljajo »taki, kot so« Proizvajalci in dobavitelji takih izdelkov vam lahko priložijo lastne garancije.

Omejena garancija za programsko opremo

RAZEN KOT JE DOLOČENO V USTREZNI LICENČNI POGODBI ZA KONČNEGA UPORABNIKA PROGRAMSKE OPREME ALI V LICENČNI POGODBI PROGRAMA ALI ČE DRUGAČE DOLOČA PRISTOJNA ZAKONODAJA, SE PROGRAMSKA OPREMA, VKLJUČNO Z IZDELKI PROGRAMSKE OPREME, BREZPLAČNO ALI ODPRTOKODNO PROGRAMSKO OPREMO (programska oprema, ki jo z javno licenco ponujajo tretje osebe, vključno z operacijskimi sistemi ali aplikacijami) ALI OPERACIJSKIM SISTEMOM, KI JIH HP VNAPREJ NAMESTI, DOBAVLJA »TAKA, KOT JE«, IN Z VSEMI NAPAKAMI; HP SE TAKO ODREKA VSEM DRUGIM JAMSTVOM IN POGOJEM, IZRECNIM, NAZNAČENIM ALI ZAKONSKIM, VKLJUČNO Z JAMSTVI ZA LASTNIŠTVO IN NEKRŠITEV, NAZNAČENIMI JAMSTVI, OBVEZNOSTMI ALI POGOJI PRIMERNOSTI ZA PRODAJO ALI DOLOČEN NAMEN TER ODSOTNOST VIRUSOV, VENDAR NE OMEJENO NANJE. Nekatere zvezne države/pristojnosti ne dovoljujejo izključitev naznačenih jamstev ali omejitev trajanja naznačenih jamstev, zato zgornja omejitev odgovornosti za vas ne utegne veljati v celoti. V NAJVEČJEM OBSEGU, KI GA DOVOLJUJE VELJAVNA ZAKONODAJA, HP ALI NJEGOVI DOBAVITELJI NISO V NOBENEM PRIMERU ODGOVORNI ZA POSEBNO, NAKLJUČNO, POSREDNO ALI POSLEDIČNO ŠKODO, VKLJUČNO S ŠKODO ZARADI IZGUBE DOBIČKA ALI ZAUPNIH OZ. DRUGIH INFORMACIJ, PREKINITVE POSLOVANJA, OSEBNE POŠKODBE ALI IZGUBE ZASEBNOSTI, KI IZHAJA IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE PROGRAMSKEGA IZDELKA, VENDAR NE OMEJENO NANJO, ČEPRAV JE BIL HP ALI KATERI KOLI NJEGOV DOBAVITELJ OBVEŠČEN O MOŽNOSTI TAKE ŠKODE IN ČEPRAV PRAVNO SREDSTVO NE IZPOLNI SVOJEGA BISTVENEGA NAMENA. Nekatere zvezne države/pristojnosti ne dovoljujejo izključitev ali omejitev posledične škode, zato zgornja omejitev ali izključitev za vas ne utegne veljati v celoti.

V obsegu, ki ga dovoljuje lokalna zakonodaja, so HP-jeve edine garancijske obveznosti, povezane s programsko opremo, ki jo distribuira pod blagovno znamko HP, določene v ustrezni licenčni pogodbi za končnega uporabnika ali v priloženi licenčni pogodbi programa. Če se za izmenljivi nosilec podatkov, na katerem HP distribuira programsko opremo, v roku devetdesetih (90) dni po nakupu izkaže, da ima napake v materialih ali izdelavi, je vaše edino pravno sredstvo, da ga vrnete HP-ju, ki ga bo zamenjal.

Sami ste odgovorni za to, da obvestite proizvajalce ali dobavitelje opreme, ki ni HP-jeva, o njihovi garancijski podpori.

Obveznosti stranke

Če se želite izogniti stroškom za težave, ki jih ne krije omejena garancija (težave, ki jih ne povzročijo napake v materialu ali izdelavi strojnih izdelkov HP), boste morali izpolniti te zahteve:

- Preveriti konfiguracijo, naložiti najnovejšo vdelano programsko opremo, namestiti popravke programske opreme in izvesti HP-jeve diagnostične programe ter orodja.
- Izvesti začasne postopke in ukrepe, ki jih priskrbi HP, medtem ko razvija trajne rešitve.
- Uporabiti HP-jeve rešitve za podporo na daljavo. HP priporoča, da uporabite njegove tehnologije za podporo. Če se odločite, da ne boste uporabili možnosti za podporo na daljavo, imate lahko dodatne stroške zaradi večjih zahtev po sredstvih za podporo.
- Sodelovati s HP-jem pri poskusih reševanja težave prek spletnega pomenkovanja, e-pošte ali po telefonu. To lahko obsega izvedbo rutinskih diagnostičnih postopkov, nameščanje dodatnih posodobitev ali popravkov programske opreme, odstranjevanje dodatne opreme drugih proizvajalcev in/ali njihovo zamenjavo.
- Redno varnostno kopirati datoteke, podatke ali programe, shranjene na trdem disku ali drugih napravah za shranjevanje, kot previdnostne ukrepe v primeru morebitnih okvar, sprememb ali izgube. Preden kakršen koli strojni izdelek HP vrnete zaradi garancijske podpore ali popravila, naredite varnostne kopije datotek, podatkov in programov ter odstranite vse zaupne, lastninske in zasebne podatke.
- Odstranite morebitno dodatno opremo, ki se lahko izgubi med postopkom popravila ali nadomestila.

- Izvedete dodatna opravila, opredeljena v posamezni vrsti garancijskih storitev, navedenih v nadaljevanju, in morebitne druge ukrepe, ki jih lahko HP razumno zahteva, da bi na najboljši način zagotovil garancijsko podporo.

Vrste garancijskih storitev za strojno opremo

V nadaljevanju so navedene vrste garancijskih storitev podpore, ki lahko veljajo za strojne izdelke HP, ki ste jih kupili. Vse storitve morda niso na voljo v vseh državah ali regijah.

Garancijska storitev popravila, ki ga izvede stranka

HP-jevi izdelki so razviti s številnimi deli, ki jih stranka lahko sama popravi (Customer Self Repair oz. CSR). Tako se skrajša čas popravila in omogoči večja prilagodljivost pri zamenjavi okvarjenih delov. Če HP v diagnostičnem obdobju ugotovi, da je popravilo mogoče izvesti z uporabo dela CSR, vam bo poslal ta del, da ga boste zamenjali. Na voljo sta dve vrsti delov CSR:

- Deli, ki jih mora stranka sama popraviti. Če zahtevate, da take dele zamenja HP, vam bomo zaračunali stroške poti in dela za tako storitev.
- Deli, ki jih stranka sama popravi, če želi. Tudi ti deli so razviti tako, da jih lahko stranka sama popravi. Kljub temu lahko na vašo zahtevo take dele zamenja tudi HP, storitev pa je brezplačna v okviru garancijske storitve, ki velja za izdelek.

Glede na razpoložljivost in krajevne okoliščine se deli CSR pošljejo tako, da so dostavljeni naslednji delovni dan. Kjer okoliščine to dovoljujejo, je lahko brez doplačila na voljo tudi storitev dostave istega dne ali v roku štirih ur. Če potrebujete pomoč, se lahko obrnete na HP-jev center za tehnično podporo, da vam strokovnjak svetuje prek spletnega pomenkovanja, e-pošte ali po telefonu. HP v gradivu, ki je priloženo nadomestnemu delu CSR določi, ali mu morate vrniti okvarjeni del. Če je okvarjeni del treba vrniti HP-ju, ga morate poslati v vnaprej določenem roku, ki je običajno pet (5) delovnih dni. Okvarjeni del morate vrniti skupaj s povezano dokumentacijo v priloženi embalaži. Če tega ne storite, vam HP zaračuna nadomestni del. Pri tej vrsti storitve garancijskega popravila HP plača vse stroške pošiljanja in vračila delov ter izbere prevoznika/kurirja. Razvrstitev delov CSR se razlikuje glede na državo ali regijo.

Garancijska storitev samo za dele

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi garancijsko storitev samo za dele. V okviru te garancijske storitve HP brezplačno posreduje nadomestne dele. Če popravilo izvede HP, stroške dela in prevoza krijete sami.

Garancijska storitev vnaprejšnje zamenjave izdelka

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi garancijsko storitev vnaprejšnje zamenjave izdelka. V skladu s pogoji te garancijske storitve vam HP pošlje nadomestni izdelek, če ugotovi, da je strojni izdelek HP okvarjen. Ko prejmete nadomestno enoto, morate okvarjeno poslati HP-ju v embalaži, ki ste jo dobili z nadomestno enoto, v vnaprej določenem času, ki je običajno pet (5) dni. HP krije vse stroške prevoza in zavarovanja za vračilo izdelka HP-ju. Če okvarjene enote ne vrnete, vam HP zaračuna nadomestni del. HP ponuja to storitev med običajnim delovnim časom. Redni delovni čas je običajno od 8. do 17. ure, od ponedeljka do petka, odvisen pa je tudi od krajevnih poslovnih običajev. Odzivni čas in dodatni stroški so odvisni od prevoza in oddaljenosti od najbližje HP-jeve lokacije za podporo ali HP-jevega pooblaščenega serviserja. Telefonske številke in včasih tudi zemljevide najbližje HP-jeve lokacije za podporo ali HP-jevega pooblaščenega serviserja najdete na HP-jevem spletnem mestu `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`.

Storitev prevzema, popravila in dostave popravljenega izdelka

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi storitev prevzema, popravila in dostave popravljenega izdelka. Pogoji te storitve določajo, da HP okvarjeno enoto prevzame v vašem kraju, jo popravi in ponovno dostavi v vaš kraj. HP krije vse stroške popravila, prevoza in zavarovanja za to vrsto storitve.

Garancijsko popravilo na servisu

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi garancijsko storitev popravila na servisu. Pogoji te storitve določajo, da morate strojni izdelek HP dostaviti na pooblaščeni servis, če želite garancijsko popravilo. Unless prohibited by local laws, you must prepay any shipping charges, taxes, or duties associated with transportation of the product to and from the service location. Poleg tega morate poskrbeti, da je vsak izdelek, ki ga pošljete ali vrnete pooblaščenemu serviserju, zavarovan, ter prevzeti tveganje za izgubo med prevozom.

Garancijsko popravilo s pošiljanjem po pošti

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi garancijsko popravilo s pošiljanjem po pošti. Pogoji te storitve določajo, da morate strojni izdelek HP dostaviti na pooblaščeni servis, če želite garancijsko popravilo. Morebitne stroške prevoza, davke in dajatve, povezane s prevozom izdelka do kraja servisa, morate plačati vnaprej, razen če lokalna zakonodaja to prepoveduje. Poleg tega morate poskrbeti, da je vsak izdelek, ki ga pošljete, zavarovan, ter prevzeti tveganje za izgubo med prevozom. HP vrne popravljen izdelek in krije vse stroške zavarovanja in dostave izdelka na vaš naslov.

Garancijsko popravilo na kraju uporabe izdelka

Omejena garancija HP lahko vključuje tudi garancijsko popravilo na kraju uporabe izdelka. Skladno s pogoji te storitve lahko HP po lastni presoji ugotovi, ali je izdelek mogoče popraviti:

- na daljavo,
- z uporabo dela CSR,
- z obiskom serviserja na kraju uporabe okvarjenega izdelka.

Če HP na koncu ugotovi, da je za popravilo okvare potreben obisk serviserja na kraju uporabe izdelka, se obisk izvede med običajnim delovnim časom, razen če je drugače določeno za strojni izdelek HP, ki ste ga kupili. Redni delovni čas je običajno od 8. do 17. ure, od ponedeljka do petka, odvisen pa je tudi od krajevnih poslovnih običajev. Odzivni čas in dodatni stroški so odvisni od prevoza in oddaljenosti od najbližje HP-jeve lokacije za podporo ali HP-jevega pooblaščenega serviserja. Telefonske številke in včasih tudi zemljevide najbližje HP-jeve lokacije za podporo ali HP-jevega pooblaščenega serviserja najdete na HP-jevem spletnem mestu `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`.

Če želite biti deležni podpore na kraju uporabe, morate:

- zagotoviti, da je nekdo prisoten na kraju, ko HP opravlja garancijske storitve;
- HP obvestiti, če izdelke HP uporabljate v okolju, ki lahko ogroža zdravje ali varnost HP-jevih zaposlenih ali pogodbenikov;
- ob upoštevanju njegovih razumnih varnostnih zahtev HP-ju zagotoviti zadosten, prost in varen dostop do vseh objektov, informacij in sistemov, za katere HP meni, da so potrebni za zagotavljanje pravočasne podpore, ter njihovo uporabo;
- poskrbeti, da so vse nalepke proizvajalcev (npr. serijske številke) na ustreznem mestu in so dostopne ter berljive;
- poskrbeti za okolje, skladno s tehničnimi zahtevami in podprtimi konfiguracijami.

Razširjene servisne storitve

HP nudi številne dodatne storitve podpore in servisiranja za vaš izdelek, ki jih lahko kupite lokalno. Nekatere od teh storitev kljub temu morda niso na voljo v vseh državah. Več informacij o dostopnosti razširjenih servisnih storitev in o njihovem ceniku najdete s HP-jevim orodjem za pregledovanje paketov Care Pack na spletnem mestu `http://www.hp.com/go/lookuptool/`. Če si želite ogledati celotno ponudbo storitev za podporo, obiščite `http://www.hp.com`, izberite svojo državo in v iskalno vrstico vnesite »packaged services«.

Začetna namestitev in tehnična podpora priložene programske opreme

Tehnična podpora za programsko opremo HP, programsko opremo drugih proizvajalcev, ki jo je predhodno namestil HP, programsko opremo drugih proizvajalcev, kupljeno pri HP-ju, in podpora za začetno namestitev je pri HP-ju na voljo devetdeset (90) dni po datumu nakupa na več načinov, vključno z elektronskimi mediji in telefonom. Več informacij o spletnih virih in telefonski podpori najdete v razdelku »Stik s HP-jem«. Morebitne izjeme so navedene v licenčni pogodbi za končnega uporabnika (EULA oz. End User License Agreement).

Podpora vključuje naslednjo pomoč:

- Odgovori na vaša vprašanja o namestitvi (navodila, prvi koraki in predpogoji).
- Nastavitev in konfiguriranje programske opreme ter dodatne opreme, kupljene ali dobavljene s strojno opremo HP (navodila in prvi koraki). Ne vključuje optimiranja sistema, prilagajanja in omrežne konfiguracije.
- Razlaganje sistemskih sporočil o napakah.

- Iskanje sistemskih težav in težav z uporabo programske opreme.
- Pridobivanje informacij o paketih podpore in posodobitev programske opreme, kupljene ali dobavljene s strojno opremo HP.

Podpora NE vključuje pomoči pri naslednjih opravilih:

- Ustvarjanje ali diagnosticiranje programov ali izvorne kode, ki jo je razvil uporabnik.
- Namestitev programske opreme, ki ni HP-jeva.
- Optimiranje sistema, prilagajanje in omrežna konfiguracija.

Brezplačni in odprtokodni operacijski sistemi in aplikacije

HP ne ponuja nobene tehnične podpore za programsko opremo, ki vam jo dobavijo tretje osebe v skladu z javno licenco, vključno z operacijskimi sistemi in programi zanje (»brezplačna« in »odprtokodna« programska oprema). Tehnično podporo za brezplačno in odprtokodno programsko opremo, dobavljeno s strojnimi izdelki HP, zagotavlja prodajalec brezplačne ali odprtokodne programske opreme. Preberite izjavo o podpori za brezplačne ali odprtokodne operacijske sisteme ali druge programe zanje, ki ste jo dobili s strojnim izdelkom HP.

Stik s HP-jem

Če se izdelek okvari v obdobju omejene garancije in težave ne morete rešiti z nasveti iz priložene dokumentacije, lahko pomoč poiščete na enega od teh načinov:

- Poiščite najbližji HP-jev center za podporo na strani:
  `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`
- Obrnite se na pooblaščenega prodajalca ali serviserja izdelkov HP.

Preden pokličete HP ali njegov pooblaščeni servis, pripravite te podatke:

- serijsko številko izdelka, ime in številko modela;
- prikazana sporočila o napakah;
- dodatno opremo;
- operacijski sistem;
- strojno in programsko opremo drugih proizvajalcev;
- podrobna vprašanja.

Kako preveriti upravičenost do garancije

Upravičenost do garancije lahko preverite tako, da vnesete številko modela in serijske številke v polja na spletni strani:
`www.hp.com/support/warranty-lookuptool`
Registracijo paketov HP Care Pack Services lahko preverite na spletni strani:
`http://www.hp.com/go/lookuptool/`

Odzivni časi

Izpolnitev garancijske storitve je odvisna od države ali regije, kjer se zahteva servis, in ne od države, kjer ste izdelek kupili. Odzivni čas je odvisen od običajnega delovnega časa v vašem kraju. Razen če je določeno drugače, se vsi odzivni časi merijo od trenutka, ko stranka pokliče, do trenutka, ko HP določi vzajemno sprejemljiv čas za storitev podpore oz. ko HP začne izvajati podporo ali oddaljeno diagnostiko. Odzivni časi (vključno z garancijskim popravilom naslednji delovni dan po prejemu zahteve) temeljijo na najboljših komercialno izvedljivih rokih. V nekaterih državah in v določenih okoliščinah se lahko odzivni čas razlikuje od navedenega. Če ne živite v običajnem območju, kjer so storitve na voljo, je lahko odzivni čas daljši, za storitev pa boste morda morali doplačati. Za informacije o odzivnem času na svojem območju se obrnite na HP-jev krajevni servisni center.